

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang memiliki posisi yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, dalam hal ini unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk itulah, eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat (Sulistian, Ambar Teguh dan Rosidah, 2003). Peranan sumber daya manusia sangatlah penting dalam suatu perusahaan baik perusahaan swasta maupun perusahaan pemerintah ataupun BUMN. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dan berperan penting dalam meningkatkan Kinerja organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan. Hal yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Sehingga hal tersebut nantinya diharapkan mampu untuk dapat menciptakan dan meningkatkan Kinerja Karyawan yang lebih baik dan berkualitas.

Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi Karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan untuk pencapaian tujuan Organisasi atau Perusahaan yang diharapkan. Dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan pasti memiliki tujuan yang sama yaitu mengharapkan hasil tugas atau pekerjaan yang baik. Dalam suatu organisasi karyawan merupakan ujung tombak terdepan dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan program-program yang telah dibuat pada Organisasi ataupun Perusahaan tersebut. Oleh karena itu, kajian terhadap aspek-aspek yang berhubungan dengan meningkatkan Kinerja Karyawan menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Kinerja pada dasarnya adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh Karyawan. Prabu Mangunegara (2010 : 67) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang Karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja Karyawan yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktifitas suatu Organisasi ataupun Perusahaan sehingga dapat mengganggu stabilitas Organisasi atau Perusahaan tersebut. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi atau Perusahaan. Oleh karena itu, diperlukannya berbagai macam pendekatan untuk dapat mengatasi masalah tersebut.

Setiap Organisasi atau Perusahaan saat ini berlomba untuk meningkatkan kinerja Karyawannya, tidak terkecuali yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Bandar Lampung. BPJS Kesehatan Bandar Lampung merupakan salah satu badan hukum public yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia terutama untuk Pegawai Negri Sipil, Penerimaan pension PNS, TNI/POLRI, Veteran, perintis Kemerdekaan serta Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan yang berada di Kota Bandar Lampung beralamatkan di JL. Zainal Abidin Pagar Alam No. 35 Rajabasa, Bandar Lampung yang memiliki 44 Karyawan yang bekerja pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung pada masing – masing posisi atau jabatan yang ditempatinya. Adapun Data posisi/jabatan karyawan/I pada BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Karyawan BPJS Kesehatan Bandar Lampung Pada Tahun 2017**

No	Posisi / Jabatan	Jumlah
1	Kepala BPJS Kesehatan	1
2	Wakil BPJS Kesehatan	1
3	Sekretaris	1
4	Kepala Keuangan	1
5	Staff Keuangan	4
6	Kepala Hubungan Masyarakat	1
7	Staff Hubungan Masyarakat	5
8	Claim analyst staff	6
9	Staff IT	4
10	Adminstrasi	5
11	Junior Staff	8
12	Customer Service	4
13	OB	3
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>

*Sumber : BPJS Kesehatan Bandar Lampung tahun 2017*

Dari tabel 1.1 menunjukkan total keseluruhan karyawan yang bekerja pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung selama tahun 2017 yang berjumlah 44 karyawan/I yang di bagi kedalam beberapa department atau bidang, berdasarkan posisi kerja mereka masing-masing. Kinerja Karyawan adalah hal yang paling penting untuk diperhatikan organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan global yang sering berubah atau tidak stabil. Dalam menjalankan tugasnya terdapat masalah yang dialami oleh BPJS Kesehatan Bandar Lampung, yang dimana dalam hal ini masih banyaknya karyawan BPJS yang tidak menyelesaikan pekerjaannnya sesuai yang sudah ditargetkan hal tersebut pula lah yang berdampak pada penilaian Kinerja karyawan tersebut yang dapat dilihat pada tabel Kinerja Karyawan yang mengacu pada standar Kerja yang telah diterapkan oleh BPJS Kesehatan Bandar Lampung dengan beberapa indikator yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan Bandar Lampung sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Standar Kriteria Penilaian**

<b>Nilai</b>	<b>Huruf Mutu</b>	<b>Keterangan</b>
81 – 99	A	Sangat Baik (SB)
71 – 80	B	Baik (B)
61 – 70	C	Cukup (C)
51 – 60	D	Kurang (K)
10 – 50	E	Sangat Buruk (SB)

*Sumber : BPJS Kesehatan Bandar Lampung Tahun 2016*

**Tabel 1.3**  
**Data Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Bandar Lampung Tahun 2016**

<b>Indikator</b>	<b>Bobot</b>	<b>Tahun</b>	
		<b>Nilai Capai</b>	<b>Skor</b>
Kuantitas	15%	60	9
Disiplin	20%	70	14
Kualitas	35%	65	22,75
Ketepatan	30%	65	19,5
<b>Jumlah</b>	<b>100%</b>		<b>65,25</b>

*Sumber : BPJS Kesehatan Bandar Lampung 2016*

Berdasarkan data Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung dengan beberapa indikator pengukur Kinerja Karyawan yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan Bandar Lampung sepanjang tahun 2016 mengindikasikan adanya Kinerja Karyawan yang kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil indikator – indikator Kinerja Karyawan dari seluruh karyawan yang bekerja pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung yang dikategorikan cukup. Artinya masih adanya Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung yang masih memiliki kinerja di bawah standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut.

**Tabel 1.4**  
**Daftar Kehadiran Karyawan BPJS Kesehatan Bandar Lampung 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>	<b>Jumlah Absensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Januari	44	21	3	0,3
Februari	44	19	5	0,59
Maret	44	22	6	0,62
April	44	21	4	0,63
Mei	44	19	7	0,84
Juni	44	21	5	0,55
Juli	44	21	3	0,33
Agustus	44	20	4	0,46
September	44	19	5	0,6
Oktober	44	21	4	0,44
November	44	21	4	0,44
Desember	44	21	4	0,44
<b>Jumlah</b>				6,24
<b>Rata – Rata</b>				0,52

*Sumber : BPJS Kesehatan Bandar Lampung tahun 2017*

Dapat dilihat pada tabel 1.4 daftar kehadiran Karyawan BPJS Kesehatan Bandar Lampung selama satu tahun dengan presentase persensi terendah terjadi pada bulan Mei yaitu sebesar 0,84% dan presentase persensi tertinggi terjadi pada bulan Januari yaitu sebesar 0,3% dari tingkat persensi selama tahun 2016 sebesar 6,24% dengan rata – rata tingkat presentase sebesar 0,52%. Tingkat Persensi pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung dikatakan rendah dikarenakan hal ini jauh di atas standar yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan Bandar Lampung sebesar 3% selama kurun waktu satu tahun.

Kinerja Karyawan erat kaitannya dengan penilaian kinerja, untuk itu penilaian Kinerja Karyawan perlu dilakukan oleh suatu organisasi yang dimana penilaian kinerja ditentukan oleh hasil kegiatan sumber daya manusia (SDM) dengan standar kinerja yang telah ditetapkan organisasi. Dalam suatu organisasi ada dua pihak yang saling tergantung dan merupakan unsur utama dalam organisasi yaitu pemimpin sebagai atasan, dan pegawai sebagai bawahan (Mulyadi dan Rivai, 2009). Kepemimpinan pemimpin dalam suatu organisasi dirasa sangat penting, karena pemimpin memiliki peranan yang strategis dalam mencapai tujuan organisasi yang biasa tertuang dalam visi dan misi organisasi (Sri Suranta, 2002). Kepemimpinan ialah kemampuan dan keterampilan seseorang atau individu yang menduduki jabatan sebagai pimpinan satuan kerja, untuk mempengaruhi perilaku orang lain terutama bawahannya, untuk berfikir dan bertindak sedemikian rupa, sehingga melalui perilaku yang positif tersebut dapat memberikan sumbangsih nyata dalam pencapaian tujuan organisasi (Sondang P. Siagian, 2002). Kemudian Basuki dan Susilowati (2005) menyatakan bahwa pemimpin merupakan titik sentral dalam manajemen, sedangkan manajemen merupakan titik sentral dari organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja Karyawan adalah Gaya Kepemimpinan Transaksional. Menurut Bass (2003,p.56) Kepemimpinan Transaksional didefinisikan sebagai kepemimpinan yang melibatkan suatu proses pertukaran yang menyebabkan bawahan mendapat imbalan serta membantu bawahannya mengidentifikasi apa yang harus dilakukan untuk memenuhi hasil yang diharapkan seperti kualitas pengeluaran yang baik, penjualan atau pelayanan yang lebih dari karyawan, serta mengurangi biaya produksi. Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung yang mengatakan pemimpin memberikan arahan agar dapat mencapai hasil yang diharapkan dan pemimpin memberikan apresiasi kepada karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh beberapa karyawan tersebut termasuk ciri-ciri pemimpin yang

bersifat Transaksional dapat disimpulkan bahwa pemimpin pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung bersifat Transaksional

Faktor lain yang dapat meningkatkan Kinerja Karyawannya tidak hanya terdapat pada Gaya Kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinannya. Tetapi bagaimana Motivasi Kerja yang terdapat di dalam diri Karyawan tersebut. Karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi Kerja Karyawan dapat dilihat dari mereka merasa senang dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan demikian diperlukan suatu motivator bagi karyawan yaitu berupa pemenuhan kebutuhan fisik dan non fisik. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan bagi karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan. Dorongan itulah yang disebut Motivasi. Motivasi sebagaimana diungkapkan Widodo, Suparno Eko (2015,p.187) adalah kekuatan yang ada dalam diri seseorang, yang mendorong prilakunya untuk melakukan tindakan.

Pemberian Motivasi Kerja yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Bandar Lampung kepada Karyawannya adalah dengan memberikan Motivasi Kerja berupa pemberian jenjang karir atau promosi yang menarik pada pekerjaannya. Akan tetapi fenomena yang terjadi, dalam menjalankan tugasnya masih saja terdapat masalah Motivasi yang terjadi pada Karyawannya. Motivasi Kerja yang terdapat pada karyawan BPJS Kesehatan Bandar Lampung masih terbilang rendah, hal tersebut tercermin dari sikap yang ditunjukkan oleh Karyawan BPJS Kesehatan Bandar Lampung yang dimana Karyawan BPJS Kesehatan Bandar Lampung tidak memiliki dorongan dari dalam diri Karyawan untuk mengikuti

perintah perusahaan seperti lembur dan bekerja diluar jam kerja serta tingkat ketidakhadiran Karyawan BPJS Kesehatan Bandar Lampung yang tinggi.

Masalah lain yang terjadi adalah Dalam beberapa hal karyawan dianggap tidak loyal jika tidak mengikuti perintah perusahaan seperti lembur dan bekerja diluar jam kerja. Hal tersebut menyebabkan karyawan tidak bekerja secara maksimal dan dapat mengakibatkan karyawan tidak memiliki Motivasi Kerja dalam menjalankan pekerjaannya. Tidak adanya Motivasi Kerja dalam diri Karyawannya timbul karena perusahaan tidak dapat menghargai karyawan dengan baik. Karyawan akan termotivasi jika perusahaannya memberikan kesempatan untuk belajar, kenyamanan dalam bekerja, pimpinan yang dapat memberikan motivasi dan pada saat yang sama memberikan jalur karir mapan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung?
2. Bagaimanakah pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung?
3. Bagaimanakah pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh Karyawan yang bekerja pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Gaya Kepemimpinan Transaksional, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah BPJS Kesehatan JL. Zainal Abidin Pagar Alam No. 35 Rajabasa, Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei s.d Juli 2017.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Gaya Kepemimpinan Transaksional, Motivasi Kerja serta Kinerja Karyawan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk menguji pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung.
2. Untuk menguji pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung.
3. Untuk menguji pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan Gaya Kepemimpinan Transaksional, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

### **1.5.2 Bagi BPJS Kesehatan**

Bagi BPJS Kesehatan Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang dapat meningkatkan Kinerja Karyawan.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis IBI Darmajaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

### **1.6.1 Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung”

### **1.6.2 Bab II : Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, Gaya Kepemimpinan Transaksional, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, kerangka pikir dan hipotesis.

### **1.6.3 Bab III: Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi oprasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Gaya Kepemimpinan Transaksional, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung.

### **1.6.4 Bab IV : Hasil Dan Pembahasan**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung.

### **1.6.5 Bab V : Simpulan Dan Saran**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.